

## Особливості інтернет-банкінгу в Україні

В статті здійснено аналіз розвитку інтернет-банкінгу в Україні, проаналізовано обсяги надання цієї послуги українськими банками.

**інтернет-банкінг, банківські послуги, банківський рахунок**

Одним із різновидів банківських послуг є електронні банківські послуги. У джерелах економічного спрямування під електронними банківськими послугами звичайно мають на увазі дії банку, що спрямовуються на удосконалення та реалізацію звичних банківських операцій шляхом використання інформаційних систем [2, 6]. При цьому відмічається, що електронні послуги базуються на відомих банківських операціях і не можуть існувати відокремлено.

В економічних джерелах (найчастіше у зарубіжних) досить часто вживається термін „електронний банкінг” (“E-banking”), під яким мається на увазі діяльність банку із надання комплексу послуг клієнтам за допомогою сучасних телекомунікаційних технологій (Інтернету, мобільного зв’язку тощо).

На сьогоднішній день такий онлайн-сервіс є невід’ємною частиною Інтернет-бізнесу, що інтегрує системи B2C - business-to-consumer ("компанія-споживач"), B2B - business-to-business ("компанія-компанії"), e-trading (електронна торгівля на біржах) та інші категорії [5].

Інтернет-банкінг є логічним продовженням таких різновидів віддаленого банкінгу, як PC banking (доступ до рахунку за допомогою персонального комп’ютера, який здійснюється завдяки прямому модемному з’єднанню з банківською мережею), telephone banking (обслуговування рахунків за телефоном) та video banking (система інтерактивного спілкування клієнта з персоналом банку).

На сьогоднішній день послугами електронного банкінгу досить широко користуються клієнти банків по всьому світу. В Україні пересічні громадяни поки що досить обережно відносяться до такого нововведення. Тому питання розвитку інтернет-банкінгу в Україні є досить актуальним та своєчасним.

Метою даної статті є розгляд основних особливостей розвитку інтернет-банкінгу в Україні.

Для досягнення поставленої мети було вирішено наступні задачі:

- проведено аналіз стану електронних банківських послуг в Україні;
- здійснено порівняння української системи інтернет-банкінгу із зарубіжними аналогами;

- розглянуто питання надання послуг e-banking окремими українськими банками.

До поняття інтернет-банкінгу зазвичай включаються: управління рахунками (виписки, перекази із рахунку на рахунок, баланси); інвестування коштів (депозити, цінні папери, валютні операції); перекази та оплата рахунків за товари та послуги; консультаційні та інформаційні послуги; кредитні операції; ризик-менеджмент, тобто управління ризиками [8].

Таким чином, основною ознакою електронних банківських послуг є використання при їх наданні телекомунікаційних засобів, таких як мережа Інтернет, модемний зв'язок, телефонний зв'язок із використанням автоматизованих телефонних систем, мобільний зв'язок із використанням WAP/GSM технологій тощо.

Але в Україні подібні послуги в порівнянні з їх західними аналогами недостатньо повноцінні. За оцінками експертів, вітчизняний сервіс по управлінню банківським рахунком через інтернет ще далекий від здійснення серйозних фінансових операцій в мережі Internet. Основною перешкодою на цьому шляху є юридичне питання. За допомогою послуг інтернет-банкінгу, що надаються вітчизняними фінустановами, вже зараз можна управляти рахунками і проводити деякі банківські транзакції через Усесвітню мережу. Зручність полягає в тому, що користувачеві не потрібно встановлювати на свій ПК спеціальну програму. Крім того, зайти на власний рахунок можна з будь-якого комп'ютера і, відповідно, в будь-якій точці планети. Доступ клієнта до його рахунку в банку стає можливим лише завдяки введенню логіна і пароля на сайті банку. Такий формат співпраці вигідний і банку, оскільки популяризація інтернет-банкінгу серед клієнтів дозволяє зменшити навантаження на співробітників відділення по всій країні.

В той же час серед основних мінусів інтернет-банкінгу експерти відзначають існування досить великого ризику при проведенні транзакцій. Але в західних країнах прихильників такого виду послуг це не лякає, про що свідчить постійне зростання кількості користувачів даного банківського сервісу.

За статистикою більше 80% усіх банківських операцій людина може здійснювати, сидячи за комп'ютером вдома чи в офісі. Користь для банкірів та їхніх клієнтів визначається наступним: перші значно скорочують витрати по утриманню густої філіальної мережі і значно підвищують ефективність банківських операцій, а інші отримують додаткові зручності. [5,6]

Інтернет вигідний банкам насамперед завдяки тому, що значно знижуються витрати банку, пов'язані зі здійсненням операцій. Однак, зручність банківського інтернет-сервісу не єдина причина його популярності. До факторів, що є найбільш значущими для клієнтів, часто відносяться такі, як: можливість одержувати різноманітні послуги, привабливі процентні ставки при невисокій вартості послуг. Чим краще банк забезпечує виконання цих двох умов, тим скоріше клієнт починає розуміти, навіщо йому потрібен інтернет-банкінг.

Можна відокремити декілька факторів, що визначають ступінь розвитку інтернет-банкінгу в будь-якій країні. По-перше, сам цифровий простір країни має бути розвиненим, користувач повинен мати у своєму розпорядженні достатньо загальноцікавих ресурсів рідною мовою. Досить показовою з цього погляду є наявність великих національних порталів. По-друге, населення країни має звикнути користуватися Інтернетом у повсякденному житті, мати достатньо тривалий досвід користування мережею.

Інтернет-банкінг набирає популярності по всьому світу. Найбільш розповсюджений цей вид послуг у США, де практично кожний великий банк і безліч середніх та дрібних банків надають своїм клієнтам послуги з дистанційного керування рахунком через Інтернет. В Росії банкіри відзначають постійне і значне зростання клієнтської бази - в середньому 40% в рік. За підсумками 2007 року кількість фізичних осіб, що користувалися банківськими онлайн-послугами, оцінювалася експертами в 350 тисяч чоловік. Крім того, російські банки недавно запропонували ефективне вирішення проблеми, яка достатньо сильно стримувала розвиток інтернет-банкінгу, - відсутність

доступу значної частини населення до високошвидкісного інтернету. В даний час банки Росії розширюють можливості доступу клієнтів до інтернет-банкінгу в "кишеньковому" режимі - через мобільні телефони і комунікатори. Згідно даним опитувань, кожен третій користувач інтернету в Росії готовий управляти своїм банківським рахунком через мережу.

Національні особливості українських систем Інтернет-банкінгу - в тому, що в більшості випадків ці послуги зводяться до інформування клієнта про стан поточних рахунків. Це можливість контролювати залишок на поточному і картковому рахунках, отримання виписок по рахунках, блокування платіжної карти, замовлення нових карт тощо. Більшість банків не дозволяють здійснювати онлайнові платежі за допомогою системи інтернет-банкінгу.

Інтернет-банкінг в Україні пропонують в основному крупні банки - "Аваль", "Приватбанк", "Укрсиббанк", "Укрексімбанк", банк "Фінанси і Кредит" і ряд інших.

Банк "Аваль" пропонує різноманітні послуги віддаленого банкінгу. Серед них - телефонний і мобільний банкінг; окрім цього "Аваль" дозволяє отримувати інформацію про стан рахунку по електронній пошті. За допомогою системи віддаленого банкінгу клієнти "Аваля" можуть отримувати інформацію про стан рахунку і проведені операції. А користувачі системи "мобільний банкінг", до всього іншого, можуть дізнатися номери своїх карткових рахунків і повну інформацію про транзакції по карткових рахунках. Також клієнти банку можуть здійснювати оплату рахунків за комунальні послуги через інтернет.

Деякі банки України розширили спектр вітчизняного набору послуг інтернет-банкінгу, доповнивши його тими послугами, які у всьому світі є звичайним явищем. В першу чергу, це можливість здійснення платежів в режимі онлайн. На вітчизняному ринку банківських послуг таких банків всього три - "Укрексімбанк", "Укрсиббанк", "Приватбанк".

"Укрексімбанк" пропонує користувачам цілий спектр послуг Інтернет-банкінгу. Система послуг під назвою "Фінансовий портал" дозволяє отримувати виписки по рахунках, налаштовувати і використовувати SMS і E-mail-інформування про свої рахунки, отримувати повну інформацію стосовно останніх. А крім того, можна проводити платежі в національній валюті з поточних і пластикових карток і в будь-якій валюті між власними рахунками, блокувати і розблокувати платіжні картки, встановлювати ліміти на видачу наявних сум.

"Укрсиббанк" пропонує своїм клієнтам послуги інтернет-банкінгу з можливостями, що включають не тільки інформування про стан рахунку, але і інструментами здійснення онлайнових платежів, отримання інформації про надходження грошових коштів за системою Western Union; також доступне отримання довідкових даних і копій документів; взаємодія з менеджером-операціоністом банку в режимі онлайн і цілий ряд інших. Також клієнтам банку доступне SMS-оповіщення про всі банківські операції і можливість телефонного банкінгу.

"Приватбанк" зараз лідирує на вітчизняному ринку інтернет-банкінгу: спектр запропонованих через інтернет послуг в ньому - найширший, і "Приватбанк" - поки єдиний банк в Україні, який розвиває власну систему Інтернет-банкінгу, - "Приват-24".

Користувачам "Приват-24" доступні практично всі основні банківські операції. Зареєстровані користувачі "Приват-24", сидючи удома за своїм комп'ютером, можуть отримувати повну інформацію про свої рахунки, більш того, можуть виконувати цілий ряд банківських операцій, не відвідуючи відділення банку. Серед послуг, "Приват-24", що надаються: проглядання виписки і залишків на рахунку, поповнення рахунку, доступна

також можливість відкриття в "Приватбанку" як карткового, так і поточного рахунку. Користувачі системи можуть оплачувати комунальні послуги, відкривати рахунки і депозити в національній і іноземній валюті, виконувати валютнообмінні операції, конвертувати валюти при перерахуванні коштів з використанням пластикових карт; замовляти пластикові карти з подальшим отриманням їх в заздалегідь вибраному відділенні банку.

Але переважна більшість банків України все ж таки надають мінімальну кількість послуг інтернет-банкінгу (отримання виписки з інформацією про платежі, отримання інформації про поточний стан рахунку, блокування карти і здійснення платежів з карт-рахунку за комунальні і телефонні послуги).

Таким чином, можливість контролювати стан банківського рахунку з будь-якої географічної точки, де є Інтернет, є найбільш зручною послугою в першу чергу для клієнтів банку, особливо в період відпусток. В той же час в Україні поки рано говорити про початок ери інтернет-банкінгу, адже існує безліч як об'єктивних, так і суб'єктивних чинників, що негативно впливають на розвиток співпраці клієнта і банку за допомогою Усесвітньої павутини. В першу чергу це досить низький відсоток користувачів Мережі, по-друге - ненадійність електронних систем захисту, а по-третє - відсутність законів, які регулюють фінансову діяльність в Інтернеті.

Але, за умови усунення причин, що перешкоджають розвитку електронних банківських послуг, найближчим часом цей сегмент банківської системи буде стрімко рости. Як свідчить досвід країн Східної Європи, через декілька років переважна більшість вітчизняних банків з першої тридцятки пропонуватимуть клієнтам здійснювати банківські операції через інтернет. А клієнти самих прогресивних банків через Мережу зможуть навіть оформляти кредити, як це вже відбувається в Росії. За прогнозами експертів, введення різних онлайн-ових банківських послуг дозволить вітчизняним банкам збільшити клієнтську базу на 30-40%.

## Список літератури

1. Закон України "Про банки і банківську діяльність". - К.: Ін Юре, 2006.- 520 с..
2. Брегеда О.А. Ринок банківських послуг в Україні: сучасний стан та перспективи розвитку: Автореф. дис. канд. екон. наук. - К., 2002. - С.6
3. Иванов А.Н. Платежные услуги американских банков //Деньги и кредит. – 2007. № 1. – С.59
4. Лютий І.О. Теоретичне обґрунтування стратегії розвитку банківської системи України // Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України: Зб. тез доповідей VIII Всеукраїнської науково-практичної конференції (10-11 листопада 2005 р.).- Суми: УАБС НБУ, 2005.- С.10-11.
5. Перепечай Н.М. Маркетинг банківських послуг. Автореф. дис.канд. ек. наук. Харків, 2003.-С.6
6. Саркисянц А. Новые технологии в расчетно-платежной системе коммерческого банка.// Планета INTERNET № 5-6, 2006. - С. 30
7. Тігіпко С.Л. Напрями розвитку банківської системи України: проблеми вибору і впровадження // Вісник Національного банку України.- 2004.- № 6.- С. 5-7.
8. Шейко О.П. Аналіз сучасного стану та перспектив розвитку національної банківської системи // Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України. Т. 9.- Суми: Мрія-1 ЛТД; УАБС, 2004.- С.301-305.

В статье осуществлен анализ развития интернет-банкинга в Украине, проанализированы объемы предоставления этой услуги украинскими банками..

In the article the analysis of development of e-banking is carried out in Ukraine, the volumes of grant of this favour the Ukrainian jars are analysed.